

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PEMBELI PULSA
DI COUNTER TELEPON SELULER
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN PEMBELI PULSA DI COUNTER
TELEPON SELULER JALAN HASANUDIN SEMARANG)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Gelar Kesarjanaan S-1
Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang



Disusun oleh :

Nama : Mardonni Yudha

NIM : 00.30.0254

**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2009

PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PEMBELI PULSA DI COUNTER TELEPON SELULER (STUDI KASUS PADA KONSUMEN PEMBELI PULSA DI COUNTER TELEPON SELULER JALAN HASANUDIN SEMARANG)”

DISUSUN OLEH :

Nama : Mardonni Yudha
NIM : 00.30.0254
Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata

Telah Disetujui Dan Diterima Pada :

Semarang, 19 November 2008

(Sentot Suciarto A, Ph.D.)

PENGESAHAN SKRIPSI

**JUDUL : “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PEMBELI PULSA DI
COUNTER TELEPON SELULER (STUDI KASUS
PADA KONSUMEN PEMBELI PULSA DI COUNTER
TELEPON SELULER JALAN HASANUDIN
SEMARANG)”**

DISUSUN OLEH :

Nama : Mardonni Yudha
NIM : 00.30.0254
Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik
Soegijapranata

Telah Dipertahankan Di Hadapan Tim Penguji Pada Rabu / 29 Juli 2009.

	Tim Penguji	
Koordinator	Anggota	Anggota

(M. Widyanto,SE.MM) (A.Haryo Perwito,SE.Ma-Trm) (A.Sentot Suciarto.PHD)

Dekan
Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata

(DR. Andreas Lako)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mardonni Yudha

NIM : 00.30.0254

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Judul : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PEMBELI
PULSA DI COUNTER TELEPON SELULER”**

(Studi Kasus Pada Konsumen Pembeli Pulsa di
Counter Telepon Seluler Jalan Hasanudin Semarang)

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari ditemukan pemalsuan data maupun bentuk-bentuk kecurangan lain, saya bersedia menerima sanksi dari Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang, Juli 2009

(Mardonni Yudha)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Ilmu pengetahuan tanpa agama adalah pincang. (Einstein)
*Kita tidak bisa menjadi bijaksana dengan kebijaksanaan orang lain,
tapi kita bisa berpengetahuan dengan pengetahuan orang lain. (*
Michel De Montaigne)
*Pengetahuan tidaklah cukup, kita harus mengamalkannya. Niat
tidaklah cukup, kita harus melakukannya.*

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :
Jesus Kristus Tuhan Allahku
Bapak dan Ibu, serta Keluargaku tercinta
Fina sebagai motivasi dan penyemangatku
Almamaterku Kampus Ungu
Para Sahabat dan Teman-temanku

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pembeli pulsa di counter telepon seluler jalan Hasanudin Semarang. Sampel yang diambil sebanyak 100 orang dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Melalui perhitungan uji t diperoleh hasil variable *Tangibles* (bukti fisik) berpengaruh terhadap kepuasan pembeli pulsa, yaitu dengan t hitung sebesar 2,701 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,008 < 0,05$, variable *Reliability* (kehandalan) berpengaruh terhadap kepuasan pembeli pulsa yaitu dengan t hitung sebesar 3,986 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, variable *Responsivenees* (daya tanggap) berpengaruh terhadap kepuasan pembeli pulsa yaitu dengan t hitung sebesar 2,105 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,038 < 0,05$, variable *Assurance* (jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan pembeli pulsa yaitu dengan t hitung sebesar 2,352 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,021 < 0,05$, dan *Empathy* (empati) berpengaruh terhadap kepuasan pembeli pulsa yaitu dengan t hitung sebesar 2,029 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,045 < 0,05$. Sedangkan secara simultan variabel *tangibles*, *reliability*, *responsivenees*, *assurance* dan *empathy* mempengaruhi kepuasan pembeli, yaitu nilai F hitung sebesar 28,874 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pembeli adalah variable *Reliability* dengan koefisien sebesar 0,258, diikuti oleh variable *Tangibles* dengan koefisien sebesar 0,177, variable *Assurance* dengan koefisien sebesar 0,162, variable *Empathy* dengan koefisien sebesar 0,127 dan variable *Responsivenees* dengan koefisien sebesar 0,118. Nilai koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,585 yang berarti bahwa 58,5% kepuasan konsumen pembeli dapat dijelaskan oleh *tangibles*, *reliability*, *responsivenees*, *assurance* dan *empathy*, sedangkan sisanya 41,5% kepuasan konsumen pembeli dapat dijelaskan oleh variable lainnya. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *reliability* merupakan variabel yang memiliki pengaruh yang paling besar, maka saran yang dapat diberikan adalah agar pemilik.pelayan *counter* lebih memberikan sapaan yang ramah kepada setiap calon konsumen yang mendatangi *counter*. Selain itu ketersediaan pulsa fisik dalam pajangan atau display harus ditampilkan untuk memberikan kesan bahwa pulsa dari berbagai jenis dan ukuran nominal selalu tersedia.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan segala rahmat, karunia, dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PEMBELI PULSA DI COUNTER TELEPON SELULER (STUDI KASUS PADA KONSUMEN PEMBELI PULSA DI COUNTER TELEPON SELULER JALAN HASANUDIN SEMARANG)”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya bimbingan, nasehat, dorongan, doa, serta bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, perkenankanlah penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang memberikan cinta dan kasih sayang selalu pada umatnya.
2. Bapak DR. Andreas Lako, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
3. Bapak Sentot Suciarto A, Ph. D., selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, saran, serta pengarahan selama penulisan dan penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Rudy Elyadi, MM, selaku Dosen Wali yang telah berkenan memberikan arahan selama masa perkuliahan.

5. Bapak / Ibu Dosen dan seluruh staf Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah berkenan membantu penulis selama mengikuti kegiatan perkuliahan maupun proses pembuatan skripsi ini hingga selesai.
6. Bapak dan Ibuku tercinta yang selalu memberikan dukungan cinta, doa, kasih sayang, dorongan baik moral maupun materi, serta perhatian dan penuh kesabaran dalam setiap langkah membimbing kehidupan penulis.
7. Adik-adikku terkasih yang selalu memberikan dorongan dan semangat yang tak kunjung henti.
8. Nyoet tersayang yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat, inspirasi dan selalu menghibur penulis setiap saat.
9. Teman – temanku semua, gang pengkol, patoel meow cafe atas dukungan, doa dan semangatnya selama ini.
10. Counter telepon seluler di jalan Hasanudin Semarang serta responden dalam penelitian ini yang telah bersedia memberikan ijin penelitian, serta meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang diajukan.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu baik secara langsung maupun tidak langsung turut memberikan dukungan dalam pembuatan dan penyusunan skripsi ini, terima kasih banyak atas segala bantuan yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan adanya kritik serta saran membangun yang akan digunakan demi perbaikan di masa yang akan datang. Besar harapan, semoga skripsi ini bermanfaat bagi seluruh pembaca, terutama almamater saya Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang, Juli 2009

Penulis

(Mardonni Yudha)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.2 Definisi Kualitas Pelayanan.....	10
2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.4 Kepuasan Konsumen.....	14

2.5	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	17
2.6	Kerangka Pemikiran.....	20
2.7	Variabel Penelitian.....	22
2.8	Definisi Operasional.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....		25
3.1	Obyek dan lokasi penelitian.....	25
3.2	Populasi dan Sampel.....	25
3.2.1	Populasi.....	25
3.2.2	Sampel.....	26
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	26
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	27
3.4.1	Metode Kuesioner.....	27
3.5	Uji Validitas.....	27
3.6	Uji Reliabilitas.....	30
3.7	Analisis Regresi Linier Berganda.....	31
3.8	Koefisien Determinasi.....	32
3.9	Pengujian Hipotesis.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		34
4.1	Karakteristik Responden.....	34
4.1.1	Jenis Kelamin Responden.....	34
4.1.2	Umur Responden.....	35
4.1.3	Pekerjaan Responden.....	36
4.1.4	Jenis Pulsa Isi Ulang dan Merek SIM Card.....	37
4.1.5	Jenis Pulsa Isi Ulang dan Nilai Nominal Pulsa	38

4.1.6 Waktu Pembelian Pulsa Terakhir.....	39
4.1.7 Frekuensi Membeli Pulsa.....	39
4.1.8 Penggunaan Pulsa Selama Satu Bulan.....	40
4.1.9 Penggunaan Pulsa	41
4.2 Distribusi Jawaban Responden.....	42
4.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Tangibles	42
4.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Reliability	44
4.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Responsiveness	46
4.2.4 Tanggapan Responden Mengenai Assurance	48
4.2.5 Tanggapan Responden Mengenai Empathy	49
4.2.6 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan	51
4.3 Analisis Model Regresi dan Pengujiannya.....	53
 BAB V PENUTUP.....	 61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Hasil Survey Penjajagan Ketidakpuasan Konsumen.....	5
Tabel 3.1	Hasil Pengujian Validitas.....	29
Tabel 3.2	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	31
Tabel 4.1.	Komposisi responden menurut jenis kelamin.....	34
Tabel 4.2.	Komposisi responden menurut umur.....	35
Tabel 4.3.	Komposisi responden menurut pekerjaan.....	36
Tabel 4.4.	Komposisi responden menurut jenis pulsa dan merek SIM Card.....	37
Tabel 4.5.	Komposisi responden menurut jenis pulsa dan nilai nominal pulsa.....	38
Tabel 4.6.	Komposisi responden menurut waktu pembelian pulsa terakhir di counter yang sama.....	39
Tabel 4.7.	Komposisi responden menurut frekuensi pembelian pulsa terakhir di counter yang sama.....	40
Tabel 4.8.	Komposisi responden menurut nilai penggunaan pulsa selama 1 bulan.....	40
Tabel 4.9.	Komposisi responden menurut penggunaan pulsa.....	41
Tabel 4.10.	Tanggapan responden mengenai Variabel Tangibles.....	43
Tabel 4.11.	Tanggapan responden mengenai pertanyaan terbuka Variabel Tangibles.....	44
Tabel 4.12.	Tanggapan responden mengenai Variabel Reliability.....	45
Tabel 4.13.	Tanggapan responden mengenai pertanyaan terbuka Variabel Reliability.....	46
Tabel 4.14.	Tanggapan responden mengenai Variabel Responsiveness.....	46
Tabel 4.15.	Tanggapan responden mengenai pertanyaan terbuka Variabel Responsiveness.....	47
Tabel 4.16.	Tanggapan responden mengenai Variabel Assurance.....	48
Tabel 4.17.	Tanggapan responden mengenai pertanyaan terbuka Variabel Assurance.....	49

Tabel 4.18. Tanggapan responden mengenai Variabel Empathy.....	50
Tabel 4.19. Tanggapan responden mengenai pertanyaan terbuka	
Variabel Empathy.....	51
Tabel 4.20. Tanggapan responden mengenai Kepuasan.....	51
Tabel 4.21. Tanggapan responden mengenai pertanyaan terbuka	
Variabel Kepuasan.....	52
Tabel 4.22. Ringkasan hasil regresi.....	53
Tabel 4.23. Uji F.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Konsumen.....	15
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Nama Counter-Counter Telepon Seluler yang ada di jalan Hasanudin
Semarang

Lampiran 2 : Kuesioner Survey Penelitian

Lampiran 3 : Tabulasi Data Penelitian Pertanyaan Tertutup

Lampiran 4 : Tabulasi Data Penelitian Pertanyaan Terbuka

Lampiran 5 : Hasil *Output Regression*

Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 7 : Tabel *Crosstabs*